

## الحكومة الإلكترونية في الجزائر - التطبيقات الرقمية والمؤشرات العالمية

*E-gouvernement in Alegria: digital applications and global indicators*أحمد بن عدة<sup>1</sup>، محمد لكحل<sup>2\*</sup>، عمر ولد عابد<sup>3</sup>M Benadda<sup>1</sup>, M Lakehal<sup>2</sup>, O.Ouldabed<sup>3</sup><sup>1</sup> جامعة غليزان (الجزائر)، [benadda.mhamed1976@gmail.com](mailto:benadda.mhamed1976@gmail.com)<sup>2</sup> جامعة غليزان (الجزائر)، [mohblack0075@gmail.com](mailto:mohblack0075@gmail.com)<sup>3</sup> جامعة الشلف (الجزائر)، [o.ouldabed@univ-chlef.dz](mailto:o.ouldabed@univ-chlef.dz)

تاريخ النشر: 2022-03-31

تاريخ القبول: 2021-12-26

تاريخ الاستلام: 2021-11-13

**ملخص:**

تعتبر الحكومة الإلكترونية محور أساسي في التحول الرقمي ومواكبة التكنولوجيات الحديثة القائمة في العالم ومن خلال هذا التحول سعت الجزائر باعتماد برنامج الحكومة الإلكترونية سنة 2013، قائم على 13 محور الهادف في الأساس إلى عصنة القطاعات العمومية والتحول نحو الخدمات الإلكترونية، تهدف هذه الدراسة إلى توضيح الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى تحليل موقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر عالمياً باستعمال مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال الفترة (2010-2020) والمتمثل في الخدمات عبر الأنترنت، مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومؤشر رأس المال البشري، بالإضافة إلى توضيح أهم النماذج التطبيقية الإلكترونية في مختلف القطاعات، توصلت الدراسة إلى أن وضعية مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم ترقى إلى مصاف ما حققته بعض الدول من جاهزية إلكترونية وهذا نتيجة لعدة عوامل تقنية، تكنولوجية وبشرية بالمقابل نجد أن النماذج التطبيقية مؤشر على إرساء التحول الرقمي في الجزائر.

**كلمات مفتاحية:** حكومة إلكترونية، تحول رقمي، مؤشرات حكومة إلكترونية، جاهزية الكترونية.

**تصنيفات JEL :** L90، O38.

**Abstract:**

e-government is an essential axis in digital transformation and keeping pace with the modern technologies existing in the world. Through this transformation, Algeria sought to adopt the e-government program in 2013 based on 13 axis aimed primarily at modernizing public sectors and shifting towards electronic services. This study aims to clarify the conceptual framework of government In addition to analyzing the e-government website in Algeria globally using the e-government development index during the period (2010-2020), which is represented in online services, communications infrastructure index and human capital index, In addition to clarifying the most important electronic application models in various sectors the study concluded that e-government readiness in Algeria contributed In the digital transformation in Algeria but it did not rise to the level achieved by some countries in terms of electronic readiness as a result of several technical and technological factors On the other hand, we find that the applied models are an indication of the establishment of digital transformation in Alegria .

**Keywords:** e-government, digital transformation, e-government indicators, e-readiness

**Jel Classification Codes:** L90, O38

## 1. مقدمة

يشهد العالم اليوم تحولات سريعة وواسعة النطاق، حيث أفرزت هذه الأخيرة طلبات متعددة من طرف المواطنين والمنظمات الإدارية مما نجم تزايد التطلعات والإحتياجات في مختلف المجالات، ومن ثم وجب تحديث المؤسسات والإدارات الدولة وذلك من خلال التوجه نحو أنظمة جديدة مساعدة على تحقيق النمو على كل المستويات، وفي ظل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وزيادة نمو حلقات الإبداع والإبتكار أصبح لزاما على القائمين على القرارات التماشي والتكيف مع التقدم والتطور التكنولوجي، ومن ثم تنمية الخدمات العمومية وزيادة نمو المنظمات القائمة عليها، وفي الجزائر حرصت الدولة على ضمان الخدمة العمومية وتحقيق جودتها والبدائية كانت في إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بالتآزر مع المؤسسات العمومية والمتعاملين الإقتصاديين ومراكز البحث الناشطة في مجال التكنولوجيا، ومن خلال هذا المشروع تم تقييم وضعية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ووضع خطة عمل للنهوض بالقطاع وإدخال الإدارة الإلكترونية كآلية لعصرنة القطاعات، والهدف منها تقريب الخدمة من المواطن وضبط التكلفة المشتركة وتحقيق الارتياح والرفاهية للمواطن الجزائري، كما شكلت الإدارة الإلكترونية محور أساسي بالنسبة للإدارات والمؤسسات العمومية في الجزائر ويظهر ذلك من خلال مخرجات تطبيقاتها في الواقع، إذ نلاحظ أن بفضلها تم تلبية عدة تكاليف على المواطن ضامنة في ذلك وصوله إلى جل البيانات والمعلومات في الوقت المناسب وبالدفقة العالية، كما عملت الإدارة الإلكترونية في الجزائر على تحسين صورة الإدارات والمؤسسات العمومية من قبل المواطن، وعليه نطرح الإشكالية التالية:

**" ما وضعية مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية استنادا على تقارير المسح الإلكتروني لمنظمة**

**الأمم المتحدة وما أهم التطبيقات المتوصل إليها في الجزائر خلال الفترة (2010-2020)؟"**

-أهمية البحث: يستمد البحث أهميته من كون أن الإدارة الإلكترونية مشروع حديث يحظى بالاهتمام الواسع من قبل الدول التي تعمل على تحقيق الجودة والكفاءة في العمل الإداري على مستوى إدارتها ومؤسساتها، ونتيجة لذلك عملت الجزائر على إرساء متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية والحرص على تعميمها والعمل بها في كل القطاعات ومن ثم ضمان الإرتقاء بالخدمة العمومية وبالموظف الإداري لتحقيق مبدأ تقريب الخدمة من المواطن.

-خطة البحث: للإلمام أكثر بهذه الدراسة ارتأينا التطرق إلى الإدارة الإلكترونية: المفهوم، نماذج البناء والعلاقة التفاعلية بين المفاهيم المتشابهة. وتوضيح جاهزية الحكومة الإلكترونية بالجزائر في ظل مؤشرات الصادرة عن الأمم المتحدة وأهم النماذج التطبيقية المتوصل إليها في الجزائر للفترة (2010-2020).

## 2. الحكومة الإلكترونية: المفهوم ونماذج البناء.

عرفت بأنها النشاط الاقتصادي الذي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقة مضافة يشعر بها المنفعون منها، كما تساهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا أو مؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات

غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وتطلعاتهم<sup>1</sup>، كما تعرف بأنها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول إلى المعلومات مما يوفر مزيد من الشفافية وتعظيم العائد وتخفيض النفقات<sup>2</sup>، كما أن الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية وهي تنظيم للإدارة الحكومية عن نسق اتصالي معلوماتي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة بواسطة وسائل الاتصالات الحديثة إلى المواطنين ومؤسسات القطاع الخاص ومنظمات المجتمع<sup>3</sup>، كما نجد أن الحكومة الإلكترونية تقوم على ثلاث نظريات فكرية هي<sup>4</sup>:

**1.2. نظريات تكنولوجيا المعلومات:** هو التوجه النظري الذي يؤمن بأن تفعيل الخدمات الإلكترونية، وتوصيلها بكفاءة وفعالية يتوقف على الاستخدام الكثيف والأمثل لهذه التكنولوجيا، من خلال انتشار التطبيقات التكنولوجية التي تساهم في تقديم الخدمات العمومية وتدافع هذه النظرية على هذا التوجه كأساس النجاعة الإدارية المرتبطة بنوعية التكنولوجيا ومدى توافرها.

**2.2. نظرية الإبداع:** ينصب هذا التوجه في إعادة التصميم والتفكير بصورة جذرية، في الأعمال والإجراءات لتحقيق تحسينات كبيرة واتخاذ تدابير لتطوير مؤشرات الجودة، التكلفة، الخدمة والسرعة، وهذه النظرية تعبر على توجه فكري ينادي بإحداث تغييرات وتحولات جذرية في مفهوم الإدارة، والحكومة الإلكترونية هي بدورها تعمل على إعادة ابتكار الإجراءات الإدارية بهدف تحقيق أكبر إشباع لطلبي الخدمات وهذا ما يتوافق مع أهداف الحكومة الإلكترونية.

**3.2. نظرية إعادة اختراع الحكومة:** يمثل هذا التوجه طريقة جديدة للقيام بالأعمال في القطاع العام وهو عبارة عن عملية تغيير تطوري حصل في العديد من الدول خاصة الولايات المتحدة الأمريكية، وتنادي هذه النظرية بإحداث تغييرات جوهرية في أساليب تفاعل الإدارات العمومية مع طالبي الخدمات، بناء على مبادئ العدالة والشفافية، في مقابل هذا نجد أن الحكومة الإلكترونية هي نموذج إداري مبتكر يسمح بتقديم خدمات عمومية متميزة مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصيات المحيط المستهدف مع تحقيق المعاملات الإدارية بكفاءة، كما تتمتع الحكومة الإلكترونية بأبعاد ثلاثة هي<sup>5</sup>:

**1.3.2. المعاملات والخدمات من الحكومة الإلكترونية إلى المواطن G2C:** وتضم جميع التعاملات الإلكترونية التي تتم بين الحكومة والأفراد، كالتسجيل المدني والخدمات الصحية، والخدمات الاجتماعية.

**2.3.2. المعاملات والخدمات من الحكومة إلى الأعمال G2B:** أي التعامل الإلكتروني بين الحكومة ووحدات الأعمال وبين وحدات الأعمال والحكومة، وذلك من خلال إصدار الحكومة لقراراتها وتقديمها لوحدة الأعمال ونشرها على مواقع الانترنت، وبدورها تستطيع تلك الوحدات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا إضافة إلى ذلك يمكن لوحدة الأعمال بيع منتجاتها للمنظمات الحكومية، ومن بين هذه الخدمات: الرواتب، رعاية العملاء.

**-المعاملات والخدمات من الحكومة إلى الحكومة G2G:** أي التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة ومن بين هذه الخدمات: نشر الميزانية التي تقرها الدولة لكل وزارة، نشر المعلومات والخدمات.

## 4.2. النماذج العالمية لبناء الحكومة الإلكترونية

-نموذج (Moon) والمراحل الخمسة للحكومة الإلكترونية: قدم الباحث مون تطور الحكومة الإلكترونية في خمسة مراحل بمستويات مختلفة من التفاعل والتطور التقني نلخصها في الجدول التالي<sup>6</sup>:

الجدول رقم (01): المراحل الخمسة لتطور الحكومة الإلكترونية حسب مون

مراحل الحكومة الإلكترونية	التكنولوجيا المستخدمة
نشر معلومات بسيطة	تكنولوجيا الواب القاعدية
الاتصال في الاتجاهين	البريد الإلكتروني " تبادل البيانات الكترونيا "
الصفقات، المعاملات المالية والخدمية transaction	تبادل البيانات الإلكترونية، نظام التعبئة الإلكترونية، الامضاء الإلكتروني، تكنولوجيا معالجة الإجراءات والعمليات الداخلية، مفتاح الدخول للهيكل القاعدية العمومية 'رمز كل مواطن'
التكامل الأفقي والعمودي	تكامل كل التكنولوجيا المستخدمة في المراحل السابقة
المشاركة السياسية	مفتاح الدخول للهيكل القاعدية العمومية، تكنولوجيا أكثر تطور في الواجهات ومعالجة الإجراءات الداخلية وغرف الدردشة

المصدر: غشي عبد العالي، جرمان الربعي، نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير و التجارة، جامعة الجزائر3، العدد30، 2014، ص35

5.2. نموذج النضج للحكومة الإلكترونية: يرى windley أن الأداة الوحيدة التي يمكن ان نستخدمها لتجسيد الحكومة الإلكترونية هو إتباع ما يطلق عليه بنموذج النضج كأسلوب للحكم على نضج عمليات المؤسسة والممارسات الرئيسية ، كما أن هناك العديد من نماذج النضج وأشهرها " نضج القدرة " في تطوير البرمجيات والغاية من نموذج نضج الحكومة الإلكترونية انه يوفر لنا السيطرة و التحكم في تطوير وصيانة خدمات الحكومة الإلكترونية ، كما أنه بواسطته يمكن التعرف على مرحلة التواجد حاليا كما يمكن اعتباره ورقة طريق تسهل على الحكومات رسم السياسات المتعلقة بالخدمات الحكومية الإلكترونية، أما فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية نجدها عل: أنها وظيفة إنجاز الأعمال بإستخدام النظم والوسائل الإلكترونية وتعمل على إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، تنظيم ورقابة من خلال إستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المنظمة، كما تقوم بعملية ربط المنظمة بالبيئة الخارجية وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع البيئة ومتغيراتها، كما عرفت على أنها الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات<sup>7</sup>، ويمكن القول أيضا بأن الإدارة الإلكترونية هي كل الأنشطة الحكومية التي تمر عبر الأنترنيت ووسائل الاتصالات من أجل تقديم خدمة عمومية للأفراد في أسرع وقت وخلق نوع من الرضا لدى الأفراد بالنسبة لعمل الحكومة وعدم تنقل الأشخاص إلى الإدارة<sup>8</sup> كما تعني التبادل غير المادي للبيانات الرقمية فيما بين المرافق الحكومية والعامّة وكذلك التبادل الجاري بين المواطنين وهذا التبادل لايمكن أن يقتصر على وضع نماذج المعاملات الإدارية على شبكة الأنترنيت بل يجب أن يتيح أيضا إمكانية القيام بجميع المراحل التي تتطلبها المعاملات الإدارية من خلال

إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>9</sup>، تعرف أيضا بأنها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء الأفراد والمنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية، بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة وإنجاز العمل بها بسرعة وبكفاءة وبأقل التكاليف من بين أهداف نجد<sup>10</sup>:

-تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية، وكسب ثقة المواطنين من خلال تحسين مستوى الخدمات وإتباع معايير جودة الخدمات.

-تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات، وكذا زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع الأطراف الفعالة في بيئة الداخلية والخارجية.

-تقليل من التعقيدات الإدارية، وتسريع انجاز الأعمال والمهام المختلفة.

- التوجه نحو أنظمة تسيير الكترونية قادرة على نشر الوثائق إلى أكثر من جهة وفي أقل وقت.

-كما أنها تساهم في تحسين مستوى الخدمات إلى الجمهور بشكل لائق و بمواصفات جد عالية، إضافة الى ذلك كونها آلية تساعد في الابتعاد عن الوقوع في الأخطاء عند القيام بالعمل الإداري، لان الإدارة الالكترونية مرتبطة في الأساس بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعطي نتائج دقيقة لا مجال للخطأ فيه ومن ثم تسهل إنجاز المعاملات مع الأفراد والمؤسسات، وعلى غرار ذلك تساهم في رفع الكفاءة والفعالية وتحقيق مستوى عال من الأداء في المرفق العام ويظهر هذا من خلال الابتعاد على كل ما هو ورقي في التعامل وهذا ما يضمن سهولة الحصول على خدمة ذات جودة و في الوقت المناسب ومن ثم تقرب الخدمة من الجمهور.

### 3. الحكومة الالكترونية، الإدارة الإلكترونية: العلاقة التفاعلية والفروقات الجوهرية

فرص التطوير المنافع التي يضمنها استخدام وتطبيق الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية هي نفس تلك الموجودة في البلدان المتقدمة. يمكن أن تنشأ الاختلافات بين هاتين المجموعتين من حقيقة أن العديد من الفوائد المحتملة للحكومة الإلكترونية لاتجنيتها البلدان النامية نتيجة لإستخدامها المحدود للحكومة الإلكترونية، الفرص الرئيسية التي أطلقتها الحكومة الإلكترونية في الحالات التي تم تحليلها من خلال خفض التكلفة ومكاسب الكفاءة، جودة تقديم الخدمات للشركات والعلماء، الشفافية ومكافحة الفساد والمساءلة بالإضافة إلى زيادة قدرة الحكومة وإنشاء الشبكات والمجتمع على غرار تحسين جودة صنع القرار، إن تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاعات المجتمع الأخرى وضع الخدمات على الإنترنت يقلل بشكل كبير من تكاليف معالجة العديد من الأنشطة مقارنة بالطريقة اليدوية للتعامل مع العمليات. على سبيل المثال ، يكلف 1.60 دولارًا للمعالجة<sup>11</sup>، كما أثبتت الحكومة الإلكترونية أنها أن تكون أداة عامة وإستراتيجية قوية لتحويل القطاع العام ودعمًا لا مفر منه لتنفيذ السياسات على نطاق واسع في جميع مجالات المجتمع تقريبًا، كما تعمل الحكومة الإلكترونية على تحسين كفاءة وفعالية إستنادًا إلى الدروس المستفادة ، تظهر أربعة محاور لجدول أعمال مستقبلي زيادة التماسك والتكامل في القطاع العام من خلال الابتكار والتغيير: سرعان ما أصبحت القطاعات العامة في بلدان منظمة التعاون

والتنمية في الميدان الاقتصادي أكثر تماسكًا وتكاملاً، سيهيمن القضاء على حالات التكرار وضمان مشاركة الموارد حيثما أمكن على جدول أعمال الحكومة الإلكترونية حتى عام 2020، وهذا يتطلب تغييرًا غير مسبوق في العقليات والتفكير المنعزل التقليدي تجاه ملكية القطاع العام ككل من قبل كل موظف مدني بالإضافة إلى عولمة الخدمات العامة: تؤثر العولمة على القطاعات العامة في جميع البلدان. تتضح بشكل متزايد الخدمات السلسلة الإقليمية عبر الحدود. يؤدي هذا الضغط الإضافي للتعاون الدولي والتعاون إلى زيادة التكامل العالمي. يجري التعاون الدولي بالفعل في الاتحاد الأوروبي ، ويستمر في الزيادة ، مما يجعل كل من خدمات الحكومة الإلكترونية المشتركة مثل أنظمة تحديد الهوية الإلكترونية عبر الحدود والرعاية الصحية إمكانية حقيقية<sup>12</sup>، فنجد أن كل من Kaufmann et al يعرفها بأنها: " الطريقة التي تمارس بها المنظمات السلطة في بلد ما، ويتضمن هذا التعريف ثلاث مؤشرات أساسية متمثلة في الطريقة التي تتم بها اختيار الحكومات ومراقبتها واستبدالها إضافة إلى قدرة الحكومة في وضع سياسات رشيدة وفعالة مع احترام المواطنين ومؤسسات الدولة للمنظمات التي تدير التفاعلات الاجتماعية والاقتصادية فيما بينهم، وقد أشار Coleman أن الحوكمة الإلكترونية لديها: "القدرة الكافية على تحسين أداء المؤسسات العمومية وجعلها أكثر شفافية واستجابة مع تمكين المواطنين والمؤسسات من الوصول إلى المصادر الحكومية (المواقع) بطريقة مباشرة، كما تقوم على: الإدارة الإلكترونية، المواطن الإلكتروني والمشاركة الإلكترونية ، ويمكن توضيح هذه المتطلبات وفق المعادلة التالية<sup>13</sup>:

### الحوكمة الإلكترونية = الإدارة الإلكترونية + المواطن الإلكتروني + المشاركة الإلكترونية

من حيث العلاقة فإنه يتم التعامل مع المصطلحين على أنهما يحملان معنى واحد ، أما من جانب الاختلافات بينهما فالحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية، في إطار البحث عن التغيير داخل الإدارة والعمل على تعلم واكتساب مهارات جديدة تضمن تحسين الخدمة العمومية، أما الحوكمة الإلكترونية تتطلب إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحقيق التنظيم الذي يسمح برفع السياسات المتعلقة بالإدارة العمومية، ومن ثم فالحكومة هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات كآلية مساعدة في تسيير الإدارة بعقلانية (الحكم الراشد ) ، كما ينظر إلى الحوكمة الإلكترونية هي المستقبل، حيث تسعى العديد من البلدان جاهدة نحو تشكيل حكومة خالية من الفساد والحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه، في حين أن الحوكمة الإلكترونية هي ذات اتصال ثنائي الاتجاهات، ويتمثل جوهر الحوكمة الإلكترونية في الوصول إلى المستفيدين والتأكد من أن الخدمات المخصصة للوصول إلى الفرد قد تم الوفاء بها ، لذا ينبغي أن يكون هناك نظام استجابة تلقائي لدعم جوهر الحوكمة الإلكترونية، وتدرك الحكومة من خلاله مدى فعالية إدارتها<sup>14</sup>.

### 3. تطبيقات الحوكمة الإلكترونية في الجزائر: قراءة في بعض النماذج

1.3. قطاع الداخلية والجماعات المحلية : تعتبر قطاع الجماعات المحلية من الأول القطاعات التي باشرت في تبني الإدارة الإلكترونية حيث عملت على تخفيف الإجراءات الإدارية و تقريب الإدارة من المواطن ضمن التوجهات الكبرى التي باشرتها الدولة من اجل رفع العوائق البيروقراطية ، وفي هذا السياق

باشرت السلطات الوصية على اصدار شهادات الميلاد و جوازات السفر و بطاقات التعريف البيومترية عبر المنصات الرقمية ، كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في إقامة بلدية الكترونية المرتكزة أساسا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، زيادة على انشاء بوابة المواطن الالكترونية التي تضم كافة الخدمات الإدارية والمعاملاتية والتفاعلية، وجاءت هذه التدابير و الإجراءات مصاحبة للمرسوم التنفيذي الصادر في جويلية 2015 الذي يتضمن اعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم لأنها متوفرة على مستوى السجل الوطني للحالة المدنية (الشباك الوحيد الرقمي) التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطلاق عملية التسجيل الإلكتروني للحج عبر كافة بلديات الوطن واستحداث بطاقة رمادية إلكترونية خاصة بالمركبات و رخصة سياقة بيومترية إلكترونية ودخلت حيز التطبيق الفعلي ، وساهم هذا الاجراء في تخفيف العبء على المواطنين من حيث التنقل وإستخراج الوثائق والإنتظار أمام الإدارات العمومية ومع مطلع سنة 2021 عمل القطاع على إطلاق منصة دون تنقل تتضمن طلب وإستخراج شهادة الميلاد و عقد الزواج<sup>15</sup>.

الشكل رقم (02): التطبيق الرقمي لطلب بطاقة التعريف البيومترية



Source : [www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz) consulte le 13 /11 /2021

الشكل رقم (03): النموذج الرقمي لمنصة دون تنقل لطلب شهادة الميلاد إلكترونيا



Source : [www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz) ,consulte le 13 /11 /2021 .

كما تم استحداث منصة رقمية "تشكي" بمطلع 2021 متمثلة في وهي كما يلي:



الشكل رقم (04): نموذج للمنصة الإلكترونية تشكي.



Source : www.interieur.gov .dz consulte le 13 /11 /2021.

**2.3. قطاع العدالة:** قطاع العدالة من بين أهم القطاعات التي تتطلب قواعد عمل شفافة، ومن ثم عملت على تطوير آليات الأداء التكنولوجي، الذي من شأنه أن يؤثر على عمل القطاع والتوجه به نحو الإدارة الإلكترونية، التي تتسم بالسرعة، الشفافية والفعالية، وهذا من خلال إنجاز أراضية خدمات الأنترنت التي تسمح بالتسيير الذاتي للاتصالات الإلكترونية، وموقع ويب خاص بوزارة العدل موجهة لإعلام المواطنين بكل نشاطات وزارة العدل وتنظيم القطاع ومهامه والخدمات التي يقدمها للمواطن كما يحتوي الموقع على نوافذ خاصة بكل مجلس قضائي على مستوى الوطن متمثلة في بوابة القانون الجزائري، الشبكة الداخلية للقطاع، إضافة للشبكة القطاعية للوزارة حيث يزود القطاع العدالة بوسيلة مؤمنة لضمان السير والتبادل الفوري للمعلومات، وتهدف هذه التطبيقات إلى ما يسمى بالجهات القضائية الافتراضية التي يتم من وراءها الشباك الإلكتروني الذي يعمل على تقديم الخدمات الرقمية وكسر طوابير الانتظار في المجالس القضائية، على غرار ذلك تم إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية الذي يهدف إلى تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم 3 من أي جهة قضائية عبر التراب الوطني في صيغة إلكترونية<sup>16</sup>. بالإضافة إلى:

- استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات الإدارية : لتحقيق العدالة و حيث أن الشهادة محور أساسي لتبيان وقائع القضية وحتى لا يحتاج الشهود ببعد المسافة وعدم الحضور، حيث تناول القانون 03-15 في فصله الرابع فكرة استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية ويجب أن تكون الوسيلة المستعملة سرية الإرسال، كما يجب أن تتم تسجيل التصريحات على دعامة تضمن سلامتها وترفق بملف الإجراءات مع تدوين التصريحات كاملة على محضر يوقع من طرف القاضي المكلف بالملف<sup>17</sup>

- نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية: هو نظام يسمح بمتابعة مسار الملف القضائي منذ تسجيله إلى غاية الفصل فيه وتنفيذ العقوبة، كما يمكن للمواطنين على الحصول على المعلومات الخاصة بقضاياهم عبر الشباك الإلكتروني دون عناء التنقل إلى مكاتب المحاكم والمجالس القضائية و يمكن أيضا مساعدي القضاء من إنجاز مهامهم بطريقة عصرية ميسرة وبكل شفافية<sup>18</sup>.

**3.3. قطاع البريد والمواصلات:** من ملامح هذا القطاع قطاع البريد نجد الشباك الإلكتروني الذي يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين من خلال الأجهزة المتاحة التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية أليا



إضافة إلى بطاقات السحب الإلكترونية التي يتم استعمالها لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني وعن طريقها يتم لأي مواطن من سحب نقوده من أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر التراب الوطني، إضافة إلى خدمات الاطلاع على الرصيد وهذا عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية، و تشكيل الرقم السري الخاص بكل متعامل مع إمكانية الاحتفاظ بالكشف الرصيد كما يحق لزبائن طلب نماذج من الصكوك البريدية عن طريق ملء الإستمارة إلكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي. كما توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد والمتعاملين لدى مؤسسة البريد الجزائر إذ لهم إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي انطلاقا من رقم حسابه البريدي من بين آخر المستجدات الخاصة بالقطاع نجد البطاقة الذهبية البريدية التي توفر مجموعة من الخدمات الإلكترونية<sup>19</sup>

الشكل رقم (05): نموذج إلكتروني لطلب البطاقة الذهبية



Source : www.mptt.gov .dz consulte le 13 /11 /2021.

**4.3. قطاع التعليم العالي والبحث العلمي :** التحول نحو مفاهيم التعلم الإلكتروني والجامعات الافتراضية والتعليم عن بعد والسير وفق ما هو الكتروني جعل معظم جامعات تمتلك مواقع الكترونية خاصة بها وبهاكلها وعدد طلابها ومخابرها في إطار رقمنة الجامعة، ومن ثم تسهيل الإجراءات الخاصة بالطلبة سواء من حيث التوقيت، البرامج، اللوج إلى المكتبة، علامات الامتحانات ودروس على الخط وهذا بهدف تقريب الطالب من الجامعة، كما عملت الجامعات على تعميم أسلوب التعامل الإلكتروني مع الطلاب الجدد المتحصلين على شهادة البكالوريا والعمل على معالجة ملفاتهم الكترونيا، ومن بين التطبيقات التي أطلقها القطاع فتح أرضية جديدة لتسجيل في الماستر، إضافة إلى الأرضية المخصصة لطلبة الحائزين على شهادة البكالوريا يندرج ضمنها طلبات التسجيل، النقل، الإيواء والمنحة، ضمن منصة الرقمية progrès

#### 4. تحليل مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية بالجزائر خلال الفترة (2010-2020)

**1.4. مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI):** ينقسم مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية إلى ثلاث مؤشرات فرعية هي مؤشر الخدمات عبر الانترنت (OSI)، مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) ومؤشر رأس المال البشري (HCI)، حيث تتراوح قيمة كل مؤشر فرعي بين الواحد كقيمة أعلى وال صفر

كقيمة أدنى ولا يعني تراجع قيمة مؤشر ما من تقرير إلى آخر بتراجع أداء البلد المعني في حد ذاته، بقدر ما يعني تراجعه مقارنة مع الدول الأخرى، والمؤشر يعكس مدى التطور في سلوك هذا الخيار الحديث في إدارة العلاقة بين الدولة ومواطنيها، وتحسب قيمة المؤشر الإجمالي لكل بلد وفق العلاقة التالية

$$EGDI=0,34 OSI + 0.33TII + 0.33HCI$$

**2.4. الجزائر في ظل المؤشرات الفرعية للحكومة الإلكترونية:** سنقوم بتشخيص مستوى الحكومة الإلكترونية في الجزائر خلال السنوات 2010-2020، وذلك باستخدام نموذج الأمم المتحدة في قياس تطور الحكومة الإلكترونية، حيث تقوم إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية للأمم المتحدة كل سنتين بإعداد ونشر دراسة استقصائية حول الحكومة الإلكترونية في دول العالم، حيث تقدم صورة للتصنيفات النسبية لتطور الحكومة الإلكترونية، فهو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاثة مؤشرات قياسية: المؤشر الفرعي للبنية التحتية للاتصالات (TII)، المؤشر الفرعي لرأس المال البشري (ICH) والمؤشر الفرعي للخدمة عبر الإنترنت (ISO).

الجدول رقم(01): تصنيف الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال 2010-2020

السنوات	2010	2012	2014	2016	2018	2020
مؤشر الحكومة الإلكترونية	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999	0.4227	0.5173
المرتبة	131	132	136	150	130	120
مؤشر الخدمات عبر الإنترنت	0.0335	0.2549	0.0787	0.0652	0.2153	0.2765
مؤشر للاتصالات	0.0412	0.1812	0.1989	0.1934	0.3889	0.5787
مؤشر راسالمال البشري	0.2435	0.6463	0.6543	0.6412	0.6640	0.6966

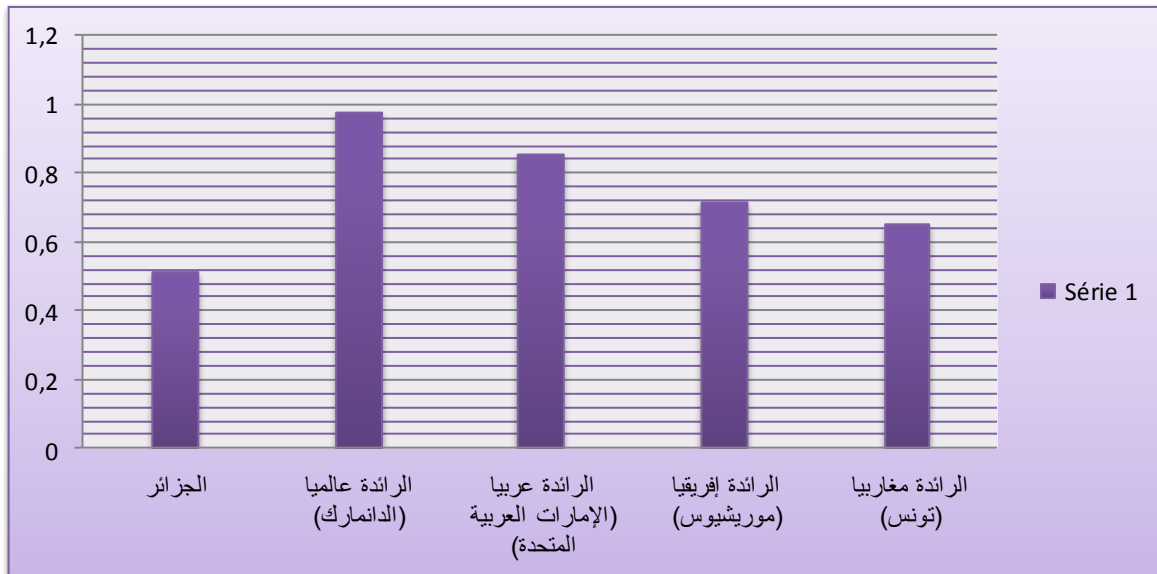
Source : e -government report 2010-2020

من خلال الجدول رقم يظهر لنا أن الجزائر عرفت تذبذبا في ترتيبها في مجال الحكومة الإلكترونية وذلك حسب تقرير الأمم المتحدة خلال السنوات الأخيرة، فبعدما كانت تحتل المرتبة 121 خلال سنة 2008 عرفت تراجعا مستمرا حيث أنها تراجعت ب 29 مركز ما بين سنة 2008-2016، ثم تعود بالتقدم في الترتيب لتحتل المرتبة 130 خلال سنة 2018 وتواصل في التقدم حيث احتلت المرتبة 120 خلال سنة 2020، وبذلك انتقلت الجزائر من المستوى المتوسط إلى المستوى المرتفع في مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال سنة 2020، من خلال قراءتنا لتطور قيمة مؤشر الحكومة الإلكترونية الخاص بالجزائر، يظهر جليا أن المؤشر لم يرقى إلى المستوى المطلوب بالرغم من الإصلاحات التي

باشرتها الحكومة الجزائرية، إذ بقيا المؤشر يتراوح ما بين 0.31 و0.36، وهو ما يعكس عدم تحقيق تحسن في توفير الخدمات الإلكترونية العمومية، كما يظهر أنه منذ سنة 2010 إلى غاية 2014 تراجعت الجزائر في ترتيبها العالمي وذلك من المرتبة 131 إلى المرتبة 136، في الوقت الذي نجد فيه أن دول عربية حققت تقدما في تطوير حكومتها الإلكترونية، فعل سبيل المثال نجد أن المغرب انتقل من المرتبة 138 إلى المرتبة 82، وتونس من المرتبة 120 إلى المرتبة 75، وحسب تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2014، يعتبر هذا المؤشر مكون من خمس مؤشرات فرعية، وعلى أساس الإتحاد الدولي للاتصالات، كما يعد مؤشر الخدمات الإلكترونية مؤشرا مركبا في قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الحكومات في تقديم الخدمات العمومية على مستوى الإدارات والمؤسسات عبر كافة المستوى الوطني، ومع تحسين الاستبيان الخاص بالدراسة الاستقصائية لعام 2014 تم التركيز في الجزائر على الاهتمام المتزايد لمنهج الحكومة المتكاملة ودمج تقديم الخدمة الإلكترونية واستخدام الحكومة الإلكترونية لتوفير المعلومات والخدمات للمواطنين مع التأكيد المتزايد على استخدام الخدمات الإلكترونية بالإضافة إلى التوسع في المشاركة الإلكترونية.

يتضح أن الجزائر سجلت تراجعا في مؤشر الخدمات الإلكترونية، حيث انتقلت من المرتبة 131 إلى المرتبة 136 وفيما يتعلق بالمؤشر الخاص بالخدمات عبر الخط سجل أدنى قيمة سنة 2014 ليصل بذلك إلى 0.0787، كما نلاحظ أن هناك تراجع حاد في قيمة المؤشر من 2012 إلى 2014، من خلال الدراسة الصادرة عن الأمم المتحدة والمتعلقة بالحكومة الإلكترونية لسنة 2014، تم التوصل إلى مكونين جديدين لمؤشر رأس المال البشري هما السنوات المتوقعة للدراسة ومتوسط سنوات الدراسة، إضافة إلى معدل القراءة والكتابة ومعدلات التسجيل في مراحل التعليم، أما فيما يتعلق بموقع الجزائر عالميا وفق مؤشر الحكومة الإلكترونية لسنة 2020 كان على النحو الآتي:

الشكل رقم (06): موقع الجزائر عالميا وفق مؤشر التنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2020

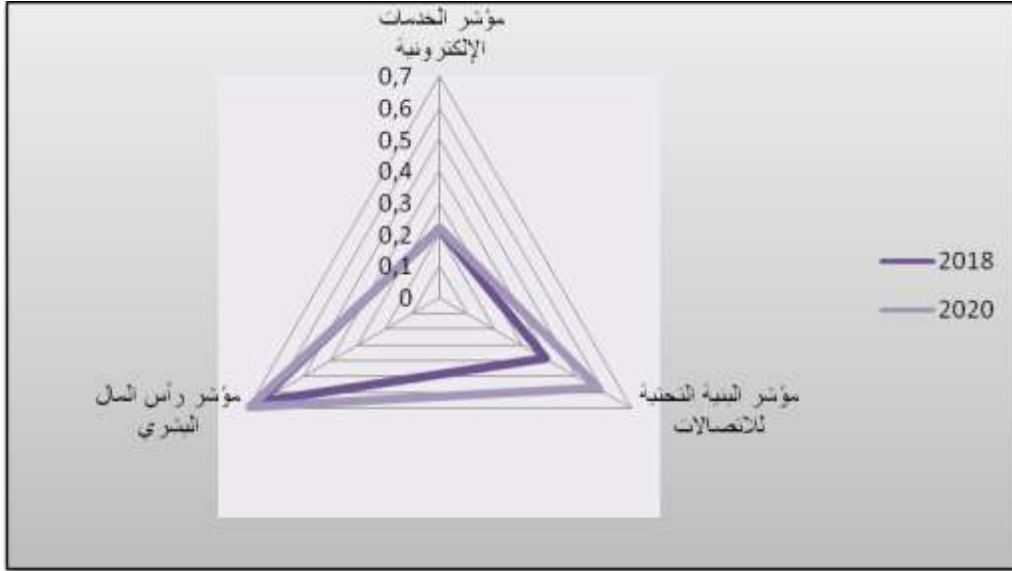


Source :e-gouvernement report 2020

من خلال الشكل نلاحظ أن قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الخاص بالجزائر قدر ب 0,5173 خلال سنة 2020 وهو أقل من المعدل العالمي والمقدر ب 0.60، فالجزائر تحتل المرتبة 120 عالميا والمرتبة 13 إفريقيا، أما مغربيا فأنتت الجزائر المرتبة الثالثة بعد كل من تونس والمغرب على التوالي 91 و106، ومؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية هو يمثل المتوسط الحسابي للأبعاد الثلاثة وهي: مؤشر خدمة الانترنت المقدر بقيمة 0.2765 ومؤشر البنية التحتية للاتصالات المقدر ب 0.5787 مؤشر رأس المال البشري والذي قدر ب 0.6966، ويمكن ترجمة هذه الأعداد في الشكل التالي ومقارنتها بسنة 2018 من خلال الدراسة الاستقصائية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية لسنة 2016، أظهرت الدول العربية مستويات مختلفة من التواجد الإلكتروني، فنجد أن دول تحتل مكانة عالمية في حين تتخلف دول أخرى كما قدر متوسط المؤشر لتنمية الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي ب 0.4678، وهناك عشر دول عربية متمثلة في كل من (تونس، المغرب ودول مجلس التعاون الخليجي، الأردن و لبنان ) حققت هذه الأخيرة قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية تزيد عن المتوسط العالمي 0.4922، وهذا ما وضعها ضمن أعلى دول العالم ، ويرجع ذلك إلى عدة عوامل منها ارتفاع الناتج المحلي الإجمالي والاهتمام بالقراءة والكتابة إضافة إلى انخفاض عدد السكان مع رغبة الدول في خدماتها الإلكترونية من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن ناحية أخرى نجد أن دول عربية منها الجزائر صنفت ضمن أدنى 50 دولة في التصنيف العالمي بالرغم أن هذه الدول تمتلك مواقع الكترونية محلية ، يلاحظ أن التقدم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بطيء ،ومن خلال تقرير 2016 نجد أن هناك ستة دول عربية حققت تقدما مقارنة بسنة 2014 ومن العوامل المساعدة على تحسين موقعها هو بنيتها التحتية والتحكم في تقنية المعلومات ،في حين نجد أن هناك 12 دولة حققت تأخر في الترتيب من بينها مصر، كما نجد أن مستوى دخل الدولة مؤشر على التقدم في الجانب التكنولوجي و بدوره يؤثر على تنمية الحكومة الإلكترونية وبالنسبة للجزائر فقد تراجع ترتيبها على المستوى العالمي حيث بلغت نسبة التغيير (-14) وتراجعت من المرتبة 136 إلى المرتبة 150، أما تقرير 2018 ومن خلال تركيزه على الدول الإفريقية أكد أن هناك مستوى منخفض لمؤشر البنية التحتية للاتصالات والذي بلغ 0.2030، كما بلغ متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2018 ما مقداره 0.3420 مقارنة ب 0.2880 في عام 2016، كما أكد التقرير أن ضمان تحسين تنمية الحكومة الإلكترونية يدفع إلى تعزيز سياسات فعالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن خلال تركيزه على الجزائر صرح بأنها صعدت من المرتبة 150 سنة 2016 إلى المرتبة 130 سنة 2018، كما أكد تقرير 2018 بالنسبة للجزائر أن هناك تطور إيجابي لمؤشرين وهما البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية بحيث انتقلت الجزائر من المرتبة 135 على المستوى العالمي إلى المرتبة 102 أي تقدم ب 33 مرتبة، وكذا خدمات الانترنت بحيث تحصلت على المرتبة 171 بعدما كانت في المرتبة 181 أي تقدم ب 10 مرات، وأكدت دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام 2018 مع الموضوع العام تجهيز الحكومة الإلكترونية لدعم التحول نحو المجتمعات المستدامة والمرنة كتنفيذ لمنندى السياسي الرفيع لعام 2018، تسلط الضوء على الاتجاه

العالمي الإيجابي المستمر نحو مستويات أعلى من التنمية للحكومة الإلكترونية، التي تتراوح بين 1.00 و0.75 مقارنة ب10 دول و29 دولة في عام 2016، ومنذ عام 2014 قامت جميع الدول الأعضاء البالغ عددها 193 بتحقيق التواجد الإلكتروني وأصبح مؤشر تنمية الحكومة العالم من 0.47 إلى 0.55 في عام 2018

الشكل رقم (02): الأبعاد الثلاثة لمؤشر الحكومة الإلكترونية في الجزائر لسنة 2018 - 2020



المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2020 حسب الشكل أعلاه وترجمة نلاحظ أن مؤشر قيمة رأس المال البشري أعلى من المؤشرات الأخرى، وهو ما يعكس التقدم الحاصل في مجال التعليم ومحاربة الأمية في الجزائر، ومن خلال نفس الجدول أعلاه وفيما يخص مؤشر الخدمات عبر الانترنت نلاحظ انخفاض في قيمة المؤشر خلال السنوات حيث قدر قيمة المؤشر خلال سنة 2020 ب قيمة 0.2765 وهي قيمة بعيدة عن متوسط العالمي لقيم مؤشر الخدمات عبر الانترنت والذي قدر ب 0.5620، وهو ما يعكس تخلف الجزائر في هذا المجال، وهذا التخلف راجع لضعف الحكومة الجزائرية في مجال توفير المعلومات للجمهور على طريق الانترنت، وكذا نقص المعلومات حول السياسات العامة والقوانين واللوائح والتقارير القابلة للتحميل، بالإضافة عن نوعية الخدمات المقدمة، أما بالنسبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات يظهر لنا من خلال الجدول أن قيمة مؤشر البنية التحتية للاتصالات في الجزائر لسنة 2020 بلغت 0.5787، حيث عرفت ارتفاع في قيمة المؤشر، وهي قيمة تفوق المعدل الإفريقي والذي قدر ب 0.3650 لسنة 2020، كما عرف مؤشر رأس المال البشري في الجزائر لسنة 2020 تحسن تدريجي حيث قدر قيمة المؤشر ب 0.6966، وهي جيدة وتفوق متوسط قيم رأس المال البشري في إفريقيا حيث بلغ 0.4874، وهذا ما يترجم الجهود المعتبرة للدولة الجزائرية في مجال توفير التعليم لكافة الشعب وفي كل الأطوار، إضافة إلى الجهود الكبيرة للدولة لمحاربة الأمية لدى الأفراد والقضاء على الجهل في المجتمع.

الجدول رقم (02): مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر (2010-2020)

2020	2018	2016	2014	2012	2010	
0.1548	0.2022	0.1186	0.0784	0.0526	0.0143	مؤشر المشاركة الإلكترونية
183	165	167	172	30	157	الترتيب

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2020 من خلال الجدول نلاحظ إن مستوى المشاركة الإلكترونية في الجزائر منخفض، وهذا الانخفاض راجع لعدة أسباب ومن بينها عدم تفاعل المواطنين مع البوابات والمواقع الإلكترونية الحكومية وذلك لانعدام الثقة التعامل مع المواقع، ويقصد بالمشاركة الإلكترونية عملية إشراك المواطنين في صنع القرار واتخاذها من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بهدف الوصول إلى نموذج الإدارة التشاركية، والأمم المتحدة تعتمد على نموذج يتشكل من المعلومات الإلكترونية والتي بدورها تساهم في تزويد المواطنين (المجتمع) بالمعلومات عند طلبها للاستشارات الإلكترونية وذلك بواسطة إشراك المجتمع في السياسات الكلية خاصة تلك المتعلقة بالخدمات العمومية وأخير إتاحة الفرصة للأفراد في رسم السياسة العامة بواسطة صنع القرارات إلكترونياً.

فيما يتعلق بالعامل المتعلق بالمحتوى الرقمي وبوابة البيانات الجزائرية فنجد أن البيانات مفتوحة المصدر تساهم بشكل مباشر في تحقيق تطور ونضج في الحكومة الإلكترونية وتدعم الشفافية مما يؤدي إلى زيادة المساءلة والثقة، كما توفر الجزائر بوابة للبيانات المفتوحة تحت رابط [algeria.opendataforafrica.org](http://algeria.opendataforafrica.org) هذه البوابة تحوي مجموعة من الصفحات تقدم بيانات عامة لمختلف المجالات كالصناعة، النمو وغيرها غير أن وجود بوابة البيانات المفتوحة مع ضعف أدائها الذي يحقق الهدف المنجز من أجله والتي تحقق المبادئ الستة لميثاق البيانات المفتوحة المتعارف عليه دولياً، كقابلية البيانات للبحث والاستخدام والمقارنة والتبادل الغائب تماماً على البوابة وتعزيزها لمشاركة المواطنين والشمول أين نجد غياب كلي لمجالات حكومية غير مفتح عنها في البوابة، بالإضافة إلى مبدأ نشر بيانات محدثة وشاملة فالبوابة تفتقر للشمول إضافة إلى قلة التحديث والتحديث للبيانات<sup>20</sup>

## 5. الخاتمة

مشروع الحكومة الإلكترونية حظي باهتمام من قبل الدولة الجزائرية وهذا لكونه يحقق رؤية شاملة تحمل البعد الاقتصادي والموجه في الأساس في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تطوير البنية التحتية وتوفير الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة للمنظمات الإدارية، ومن الجانب الاجتماعي سعت في تقريب الخدمة من المواطن وتخفيف العبء عليه من حيث التنقل وتحمل التكاليف الإضافية، على غرار ذلك ساهمت الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال تطبيقاتها وصول البيانات والمعلومات إلى الجميع من المواطنين والمؤسسات والإدارات في وقت وجيز وبدقة عالية، كما مكنت الموظف الإداري من التأقلم مع التطورات التكنولوجية خاصة على مستوى الجماعات المحلية ومن ثم

تحقيق التميز في الأداء والقضاء على البيروقراطية، بالإدارة الإلكترونية استطاعت الجزائر عصرنة القطاعات الإدارية وبداية كانت من قطاع الجماعات المحلية الذي أصدر بدوره مشروع جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومتري وبواسطتها سهلت عمليات مختلفة متعلقة بالمواطن الجزائري سواء داخل الوطن أو خارجه وبالرغم مما حققته الجزائر من عصرنة إلا أنها تبقى بعيدة على المستوى العالمي وهذا ما تظهره التقارير العالمية الصادرة عن الأمم المتحدة، ونتيجة ذلك أن الجزائر مازالت في بداية المسار، إلا أن هناك توجه في تحقيق الانتقال التكنولوجي ومن ثم تحسين موقعها في المؤشرات المتعلقة بالخدمات عبر الأنترنت، مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومؤشر رأس المال البشري ومنثم تحقيق مؤشر مقبول في التنمية للحكومة الإلكترونية، مؤشرات المتعلقة بالجاهزية الإلكترونية والتمثلة في الخدمات عبر الأنترنت، مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومؤشر رأس المال البشري منها من عرف تحسن في الترتيب وفق تقارير سنة 2020 على غرار السنوات السابقة وهذا راجع إلى مبادرات التحول الرقمي الذي عرفته الجزائر والتحول نحو تعميم الرقمنة في العديد من القطاعات والتشجيع على إحداث تنمية في المجال التكنولوجي و العمل على تعميم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، كما عرف مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الخاص بالجزائر قدر ب 0,5173 خلال سنة 2020 وهو أقل من المعدل العالمي والمقدر ب 0.60، فالجزائر تحتل المرتبة 120 عالميا، والمرتبة 13 إفريقيا، أما مغاريا فأنتت الجزائر المرتبة الثالثة بعد كل من تونس والمغرب على التوالي 91 و 106، كما عرف مؤشر رأس المال البشري في الجزائر لسنة 2020 تحسن تدريجي حيث قدر قيمة المؤشر ب 0.6966، وهي جيدة وتفوق متوسط قيم رأس المال البشري في إفريقيا حيث بلغ 0.4874، وهذا ما يترجم الجهود المبذولة في مجال توفير التعليم لكافة شرائح المجتمع وفي كل الأطوار، إضافة إلى الجهود الكبيرة للدولة لمحاربة الأمية لدى الأفراد

بناء على النتائج المتوصل إليها، ارتأينا أن نقدم التوصيات التالية :

- تعزيز الأمن المعلوماتي بالنسبة للإدارات والمؤسسات العمومية، لأنه متعلق بدرجة الأولى بخصوصيات المواطن، ومن ثم كسب الثقة لأنه عنصر جد هام في إنجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر ومن ثم تعميم الرقمنة لإعتمادها مؤشر أساس في تنمية الحكومة الإلكترونية .
- الإهتمام بالموارد البشري عن طريق تكوينه وتدريبه على التكنولوجيات الحديثة سواء على مستوى المراكز المحلية المتخصصة أو بالشراكة مع البلدان الرائدة في المجال.
- الإعلام وتحسيس المجتمع بأهمية الإدارة الإلكترونية، لأنه لبنة القيام بمشروع الإدارة الإلكترونية ونجاح المشروع مرتبط بتقدم المجتمع ضمن مؤشر رأس المال البشري المحدد كعامل في الإرتقاء بمؤشرات الحكومة الإلكترونية.
- إشراك القطاع الخاص في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاستفادة القصوى من تجارب الدول في مجال الإدارة الإلكترونية.



- تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كافة المناطق وتوسيع البنية التحتية المرتبطة بها مما يضمن تدفق عالي وسريع في الجزائر ومن ثم تحسين ترتيب الخدمات عبر الأنترنت.

## 6. الإحالات والمراجع:

- <sup>1</sup> سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 5 العدد 07 ، 2009 ص 309.
- <sup>2</sup> بن عدة أحمد، طهراوي دومة علي، برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر بالإعتماد على التجربة القطرية، المجلد 3 العدد 06، 2018، ص 51.
- <sup>3</sup> غفصي توفيق، إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والممول -بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الإلكترونية ، مجلة دفاتر إقتصادية ، المجلد 10، العدد 01، 2019، ص 343.
- <sup>4</sup> الزهرة بوراس، أحمد بوشارب، مدى نجاعة العمل الإداري باعتماد نظام الحكومة الإلكترونية . المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، 2014.
- <sup>5</sup> سيد احمد مسيردي ،خديجة سعدي، مشروع الجزائر الإلكترونية -الواقع و التحديات ، الملحق العلمي الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، جامعة البلدة 2، 2013 ، ص 6.
- <sup>6</sup> غيثي عبد العالي ،جرمان الربيعي، نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد و التسيير ، العدد 30 ، 2014، ص 35.
- <sup>7</sup> سلمى عشبة عبد العزيز، الإدارة الإلكترونية : مدخل متكامل لتميز أداء الإدارة العامة ،المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 13، 2018، ص 73.
- <sup>8</sup> قاشي علال ، عشير جيلالي، أهمية الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية في سياق قواعد قانونية منظمة لذلك ،مجلة الدراسات القانونية ، المجلد 07، العدد 02، 2021، ص 87.
- <sup>9</sup> أحمد بورزق، تحسين الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية ، مجلة العلوم القانونية والإجتماعية، المجلد 6، العدد 3، 2021، ص 978.
- <sup>10</sup> فطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطن ،مجلة الاقتصاد الجديد ،جامعة خميس مليانة ،الجزائر ،العدد 15، 2016، ص 315.
- <sup>11</sup> RASHAD NBRYDAN , Assessing-Government Effectiveness in Libya, Revue Algérienne des Ressources Humans ,Volume5, N°01, 2020 ,p 39.
- <sup>12</sup> OECD e-Government Studies Future of e-government,2020,p12.
- <sup>13</sup> لكحل محمد، تقرورت محمد، بن عدة أحمد، القيمة المضافة لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 7، العدد 2، 2021، ص 217.
- <sup>14</sup> قيدوان أبوبكر، معمري خيرة، الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 3، العدد 01، 2017، ص 60.
- <sup>15</sup> www.intrieur.gov.dz, consulte le 15/10/2021.
- <sup>16</sup> مزيتي فاتح، مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية، مجلة بيليفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، 2019، ص 27.
- <sup>17</sup> بويكر صبرينة، خماسية حفيظة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية، قطاع العدالة نموذجا، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد 02، 2019، ص 222.
- <sup>18</sup> www.m-justic.dz, consulte le 15/10/2021.
- <sup>19</sup> www.mptt.dz, consulte le 15 /10 /2021.
- <sup>20</sup> بن الزين إيمان، صالح سميرة، الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومقارنتها بأفضل نماذج الحكومة الإلكترونية العالمية والقارية الرائدة، مجلة الإمتياز لبحوث الإقتصاد والإدارة، المجلد 4، العدد 2، 2020، ص 36.